

Số: 403 / QĐ - TĐC

Hà Nội, ngày 26 tháng 03 năm 2010

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành hướng dẫn thực hiện hoạt động
tư vấn xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia
TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước**

**TỔNG CỤC TRƯỞNG
TỔNG CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG**

Căn cứ Quyết định số 104/2009/QĐ-TTg ngày 12 tháng 8 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;

Căn cứ Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30 tháng 9 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg;

Căn cứ Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN ngày 25 tháng 02 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về hoạt động tư vấn, đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Đánh giá hợp chuẩn và hợp quy,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Hướng dẫn thực hiện hoạt động tư vấn xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Vụ Đánh giá hợp chuẩn và hợp quy, các tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập thực hiện hoạt động xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ KHCN (để báo cáo);
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP (để phối hợp);
- UBND các tỉnh, t.phố trực thuộc TW (để phối hợp);
- Lưu VT, HCHQ.

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**



Văn Vinh



**HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN XÂY DỰNG
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
TCVN ISO 9001:2008 ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 403/QĐ-TĐC ngày 26 tháng 03 năm 2010
của Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Văn bản này quy định về các nội dung cần thực hiện trong quá trình tư vấn xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (dưới đây viết tắt là HTQLCL) đối với cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập đã được cấp Giấy xác nhận đủ điều kiện hoạt động tư vấn xây dựng HTQLCL đối với cơ quan hành chính nhà nước theo quy định tại Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN ngày 25 tháng 02 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về hoạt động tư vấn, đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN).

2. Cơ quan hành chính nhà nước có nhu cầu được tư vấn xây dựng HTQLCL (dưới đây viết tắt là cơ quan hành chính).

**Chương II
CÁC NỘI DUNG CẦN THỰC HIỆN TRONG QUÁ TRÌNH TƯ VẤN**

Điều 3. Nội dung cơ bản của quá trình tư vấn

Quá trình tư vấn xây dựng HTQLCL tại cơ quan hành chính bao gồm: chuẩn bị hoạt động tư vấn (gồm các hoạt động: tiếp xúc ban đầu; xem xét khả năng tiến hành tư vấn; đánh giá thực trạng và lập kế hoạch tư vấn); đào tạo về xây dựng HTQLCL cho cơ quan hành chính; hướng dẫn xây dựng và áp dụng HTQLCL và hướng dẫn chuẩn bị đánh giá chứng nhận HTQLCL.

Điều 4. Chuẩn bị hoạt động tư vấn

1. Tiếp xúc ban đầu:

Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập cung cấp cho cơ quan hành chính các thông tin cần thiết bao gồm thông tin về quá trình và thủ tục tư vấn.



2. Xem xét khả năng tiến hành tư vấn:

a) Trước khi tiến hành tư vấn, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập tiến hành xem xét các thông tin liên quan để bảo đảm:

- Thông tin về cơ quan hành chính và HTQLCL đăng ký tư vấn là đầy đủ để có thể tiến hành các hoạt động tư vấn;

- Mọi khác biệt trong cách hiểu giữa tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập và cơ quan hành chính đều được giải quyết;

- Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập có năng lực để thực hiện hoạt động tư vấn;

- Phạm vi áp dụng của HTQLCL, các địa điểm hoạt động của cơ quan hành chính, thời gian cần thiết để hoàn tất quá trình tư vấn và mọi yếu tố khác có ảnh hưởng đến hoạt động tư vấn phải được xem xét cụ thể.

b) Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập xác định thời gian cần thiết để hoạch định và hoàn thành công việc tư vấn. Thời gian và cơ sở để xác định mức thời gian này phải được lưu hồ sơ. Ngoài ra, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập phải xem xét tới các khía cạnh sau:

- Quy mô và mức độ phức tạp trong hoạt động của cơ quan hành chính;

- Quy định luật pháp liên quan;

- Số địa điểm và cân nhắc đến hoạt động theo nhiều địa điểm;

- Mức độ sẵn có của HTQLCL trước đây tại cơ quan hành chính.

3. Đánh giá thực trạng và lập kế hoạch tư vấn:

a) Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập tiến hành đánh giá thực trạng quản lý chất lượng và thực trạng HTQLCL đang được thực hiện tại cơ quan hành chính. Kết quả đánh giá thực trạng phải được lập thành văn bản và báo cáo tới cơ quan hành chính để làm cơ sở xác định các hoạt động tư vấn tiếp theo.

b) Căn cứ vào đánh giá thực trạng và phạm vi áp dụng của HTQLCL tại cơ quan hành chính, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập xây dựng kế hoạch tổng thể cho quá trình tư vấn xây dựng HTQLCL. Kế hoạch này làm rõ các giai đoạn thực hiện, dự kiến số ngày công tư vấn, trách nhiệm của chuyên gia tư vấn và trách nhiệm phối hợp của cơ quan hành chính. Kế hoạch tư vấn phải được tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập và cơ quan hành chính thống nhất thông qua.

c) Lập kế hoạch và thông báo lịch tư vấn:

- Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập lập kế hoạch tư vấn cho từng giai đoạn làm việc với cơ quan hành chính, thỏa thuận với cơ quan hành chính;

- Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập cần thông báo chính thức bằng văn bản về kế hoạch tư vấn, lịch trình làm việc cho cơ quan hành chính và được đại diện lãnh đạo cơ quan hành chính xem xét, phê duyệt chính thức.

4. Chuẩn bị tài liệu, văn bản cho hoạt động tư vấn

a) Dựa vào yêu cầu tư vấn, tổ chức tư vấn xác định yêu cầu năng lực của các chuyên gia trực tiếp thực hiện việc tư vấn. Tổ chức tư vấn phải bảo đảm:

- Việc lựa chọn chuyên gia tư vấn được thực hiện căn cứ vào kết quả xác định năng lực đã được quy định trong các chính sách, thủ tục của tổ chức tư vấn và đảm bảo các chuyên gia tư vấn đã được cấp thẻ theo quy định tại Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN;

- Các tài liệu đào tạo, cách thức đào tạo của chuyên gia tư vấn đã được tổ chức tư vấn xem xét, phê duyệt;

- Tổ chức tư vấn cung cấp cho cơ quan hành chính tên và các thông tin về quá trình công tác, kinh nghiệm hoạt động tư vấn HTQLCL của từng chuyên gia tư vấn sẽ thực hiện việc tư vấn để cơ quan hành chính xem xét, chấp thuận.

b) Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập phải bảo đảm mọi nhiệm vụ chuyên gia tư vấn cần thực hiện được xác định rõ và thông tin chính thức tới cơ quan hành chính. Các nhiệm vụ này bao gồm:

- Đánh giá thực trạng quản lý chất lượng, thực trạng HTQLCL hiện tại của cơ quan hành chính;

- Giúp cơ quan hành chính căn cứ vào kết quả của Đề án 30 hoặc mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng để xác định lĩnh vực, phạm vi áp dụng HTQLCL, bảo đảm toàn bộ hoạt động liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được áp dụng; Giúp cơ quan hành chính xác định các quy trình xử lý công việc nội bộ cần thiết đưa vào phạm vi áp dụng HTQLCL;

- Hoạch định quá trình xây dựng HTQLCL cho cơ quan hành chính;

- Tiến hành các khóa đào tạo cần thiết cho cán bộ của cơ quan hành chính bao gồm đào tạo kiến thức chung về TCVN ISO 9001:2008, đào tạo xây dựng văn bản HTQLCL và đào tạo đánh giá viên nội bộ;

- Hướng dẫn cơ quan hành chính xây dựng các chính sách, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng, quy trình/thủ tục, hồ sơ và các tài liệu theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng;

- Hướng dẫn cơ quan hành chính đánh giá xác định sơ bộ mức độ phù hợp của các quá trình và thủ tục được xây dựng, triển khai và mức độ hiệu lực của HTQLCL;

- Hướng dẫn cơ quan hành chính hoạch định kế hoạch khắc phục và thực hiện các hành động khắc phục đối với các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá chứng nhận.

Điều 5. Đào tạo về xây dựng HTQLCL cho cơ quan hành chính

Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập tiến hành các khóa đào tạo cần thiết về xây dựng HTQLCL cho các cơ quan hành chính. Nội dung đào tạo ít nhất bao gồm:

1. Đào tạo kiến thức chung về tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và cách thức xây dựng và áp dụng HTQLCL cho Ban chỉ đạo xây dựng HTQLCL (dưới đây viết tắt là Ban chỉ đạo ISO) và các cán bộ chủ chốt trong phạm vi xây dựng HTQLCL. Thời gian tối thiểu 1 buổi (1/2 ngày công).

2. Đào tạo phương pháp xây dựng văn bản HTQLCL cho Ban chỉ đạo ISO, các cán bộ tham gia xây dựng hệ thống văn bản và các cán bộ có liên quan khác. Thời gian tối thiểu 1,5 ngày (1,5 ngày công).

3. Đào tạo kiến thức chung về tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và cách thức áp dụng HTQLCL cho toàn thể cán bộ, công chức trong phạm vi áp dụng HTQLCL. Thời gian tối thiểu 1,5 ngày (1,5 ngày công).

4. Đào tạo đánh giá viên nội bộ HTQLCL. Thời gian tối thiểu 02 ngày (02 ngày công).

Điều 6. Hướng dẫn xây dựng và áp dụng HTQLCL

Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập thực hiện các nội dung công việc cơ bản sau:

1. Hướng dẫn cơ quan hành chính thành lập Ban chỉ đạo ISO (Trưởng Ban chỉ đạo là Lãnh đạo cơ quan); xây dựng các chính sách, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng, quy trình/thủ tục, hồ sơ và các tài liệu theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng và theo đúng phạm vi áp dụng của HTQLCL đã được xác định trong kế hoạch.

2. Hướng dẫn cơ quan hành chính cách định hướng để xác định về các mục tiêu cần kiểm soát, quá trình cần kiểm soát bao gồm các bước công việc, thời gian triển khai công việc, địa điểm thực hiện, trách nhiệm liên quan và cách thức triển khai.

3. Hướng dẫn cơ quan hành chính ban hành và kiểm soát các văn bản HTQLCL theo các quy định của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

4. Hướng dẫn cơ quan hành chính tổ chức phổ biến, hướng dẫn áp dụng HTQLCL cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng HTQLCL bao gồm:

a) Phổ biến, hướng dẫn để các cán bộ, công chức hiểu và thực hiện các quy định của HTQLCL đã xây dựng;

b) Bảo đảm các văn bản cần thiết của HTQLCL có sẵn tại nơi thực hiện công việc;

c) Chuẩn bị các nguồn lực cần thiết để triển khai áp dụng HTQLCL như cập file, tủ hồ sơ tài liệu, văn phòng phẩm phục vụ việc sắp xếp, cải tiến việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu...;

d) Hướng dẫn sắp xếp hồ sơ, tài liệu, phương tiện làm việc theo các quy định của HTQLCL, trong đó cần chú ý việc sắp xếp tại các nơi trực tiếp tiếp xúc với tổ chức, công dân.

5. Hướng dẫn cơ quan hành chính tổ chức đánh giá nội bộ HTQLCL với các nội dung sau:

a) Lựa chọn các đánh giá viên đã qua đào tạo, có đủ năng lực thực hiện đánh giá nội bộ HTQLCL;

b) Lập chương trình đánh giá nội bộ trong năm hoặc một giai đoạn thích hợp và kế hoạch chi tiết cho một cuộc đánh giá nội bộ;

c) Tiến hành đánh giá nội bộ HTQLCL;

d) Thực hiện hành động khắc phục và cải tiến HTQLCL đối với các điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá nội bộ.

Điều 7. Hướng dẫn chuẩn bị đánh giá chứng nhận HTQLCL

1. Xác định sơ bộ mức độ phù hợp của HTQLCL:

Sau khi cơ quan hành chính xây dựng xong HTQLCL và đưa vào áp dụng, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập có trách nhiệm hướng dẫn cơ quan hành chính đánh giá xác định sơ bộ mức độ phù hợp của HTQLCL so với yêu cầu của tiêu chuẩn theo đúng lĩnh vực, phạm vi áp dụng đã xác định trong kế hoạch ban đầu.

2. Khi được yêu cầu, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập hướng dẫn cơ quan hành chính chuẩn bị các thủ tục đăng ký đánh giá cấp chứng nhận HTQLCL của cơ quan hành chính đã sẵn sàng cho việc đánh giá.

3. Hướng dẫn cơ quan hành chính thực hiện khắc phục:

Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập hướng dẫn cơ quan hành chính trong việc xác định nguyên nhân, hoạch định kế hoạch khắc phục và thực hiện hành động khắc phục đối với các điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá chứng nhận.

Chương IV

NHIỆM VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC VÀ CỦA TỔ CHỨC TƯ VẤN, CHUYÊN GIA TƯ VẤN ĐỘC LẬP

Điều 8. Nhiệm vụ của cơ quan hành chính nhà nước

1. Khi thuê tư vấn hướng dẫn xây dựng HTQLCL, cơ quan hành chính chuẩn bị tất cả các điều kiện cần thiết cho hoạt động tư vấn, bao gồm việc cung cấp thông tin và bố trí cán bộ phối hợp với chuyên gia tư vấn trong suốt quá trình tiến hành tư vấn.

2. Thực hiện theo các nhiệm vụ được quy định tại Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN.

Điều 9. Nhiệm vụ của tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập

1. Thực hiện hoạt động tư vấn đối với cơ quan hành chính khi có yêu cầu theo quy định tại Quyết định này và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của mình theo quy định của pháp luật.

2. Tuân thủ quy định về quyền và nghĩa vụ đối với tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn quy định tại Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN./.